

PÓLIZA DE SEGURO DE ACCIDENTES PERSONALES INDIVIDUAL

Anexo de Cobertura de Telemedicina

El presente Anexo forma parte integrante de la **Póliza de Seguro de Accidente Personales Individual Nro.** _____, contratada por _____, y emitida a nombre de _____.

CLÁUSULA 1: OBJETO DE LA COBERTURA

Mediante este Anexo, El Asegurador se compromete a cubrir las prestaciones y servicios que se detallan en la **CLÁUSULA 3: ALCANCE DE LA COBERTURA**, sujeto a los términos y condiciones que se indican en este Anexo. A su vez, el Tomador se obliga a pagar la Prima adicional correspondiente, de acuerdo con lo establecido en las Condiciones Generales de esta Póliza.

CLÁUSULA 2: DEFINICIONES

Para todos los fines y efectos relacionados con el presente Anexo, queda expresamente convenido que se entiende por:

1. **APLICATIVO MÓVIL:** también llamado app móvil, es un tipo de aplicación diseñada para ejecutarse en un dispositivo móvil, que puede ser un teléfono inteligente o una tableta, la cual permitirá a los Asegurados acceder a un Aplicativo Web.
2. **APLICATIVO WEB:** tipo de software codificado en un lenguaje que es soportado y ejecutado por los navegadores de Internet, o por una intranet, o una red local. Permite orientación a Los Asegurados, realizar trámites relacionados, recibir orientación o información relacionada con la cobertura otorgada bajo el presente Anexo.
3. **CENTRAL DE ALARMA TELEFÓNICA:** unidad de atención que funciona las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año. Capacitada para centralizar, gestionar y validar las llamadas telefónicas recibidas de los Asegurados.
4. **EMERGENCIA MÉDICA:** condición o situación que amerite la atención médica inmediata del Asegurado o Tomador, ocasionada por la acción súbita de un agente proveniente del medio externo que cause una lesión corporal al Asegurado o Tomador, como en caso de Accidente o del propio organismo, producto de una enfermedad o afección que padezca y reduzca su capacidad funcional, que se manifieste en forma repentina, violenta, fortuita y ajena a la voluntad del Asegurado o Tomador, y que pudiera en todo caso comprometerla vida o la integridad física ocasionando consecuencias graves para su persona.
5. **HORARIO DE SERVICIO:** las veinticuatro (24) horas del día y los 365 días del año.
6. **MÉDICOS ESPECIALISTAS:** Médico especialista es aquel que, dentro de su rama profesional, posee conocimientos y desarrolla destrezas en un área o tarea determinada.

Se considerará que un profesional Médico solo puede ser especialista si, además de su título de pregrado, cuenta con un título o certificado de aprobación de estudios de posgrado o especialización. A los efectos de este Anexo, las especialidades abarcan exclusivamente las contenidas en la **CLÁUSULA 3: ALCANCE DE LA COBERTURA**.

7. **MEDIOS DE INFORMACIÓN ELECTRÓNICOS:** cualquier tipo de plataforma o herramienta digital que permite la transmisión, almacenamiento y acceso a información de manera electrónica. Esto incluye, pero no se limita a, correos electrónicos, sitios web, aplicaciones móviles, WhatsApp y Central de Alarma Telefónica.
8. **OPERADORES MEDICOS Y TÉCNICOS:** Médicos generales debidamente autorizados por la Ley del ejercicio de la medicina, paramédicos y personal de soporte calificado para la atención médica de emergencias y urgencias médicas. A efectos del presente Anexo, ninguno de los profesionales médicos antes mencionados, podrá ser considerado como Médico tratante del Asegurado.
9. **SISTEMA COORDINADO DE PROVEEDORES:** Empresas o Médicos certificados bajo las leyes de la República Bolivariana de Venezuela, con los cuales El Asegurador haya establecido convenios comerciales para la prestación de servicios de telemedicina y telemedicina especializada.
10. **TELEMEDICINA:** es el conjunto de tecnologías de la información y la comunicación utilizadas para proporcionar atención médica a distancia, permitiendo al Asegurador ofrecer al Asegurado, a través de Proveedores de Salud con plataformas digitales especializadas, servicios de consultas médicas vía telefónicas, por video llamadas o escritas, con el propósito de que un Médico le brinde las recomendaciones y orientaciones para la situación de salud que esté presentando. El acceso a estos servicios se puede gestionar a través de la aplicación móvil del Asegurador, disponible para iOS y Android (APP Asegurados Seguros Caracas), Portal Web (www.seguroscaracas.com), así como por la Central de Alarma Telefónica (0800-7348227).
11. **TELEMEDICINA CON MÉDICOS ESPECIALISTAS:** atención de video consultas con profesional Médico especialista, a través del Aplicativo Móvil, donde El Asegurado podrá recibir atención en tiempo real por parte de un Médico de una especialidad en particular.
12. **URGENCIA MÉDICA:** situación que amerite la atención médica del Asegurado o Tomador de manera no inmediata, ocasionada por la acción súbita de un agente proveniente del medio externo que cause una lesión corporal al Asegurado o Tomador, o del propio organismo, producto de una enfermedad o afección que padezca y reduzca su capacidad funcional, que se manifieste en forma repentina, fortuita y ajena a la voluntad del Asegurado o Tomador y que, sin embargo, no ponga en evidente peligro su vida ni ocasione consecuencias graves para su persona. Se trata de una afección, lesión o agravamiento de una enfermedad que requiera de atención de un profesional de la medicina, pero que no califique como emergencia.

CLÁUSULA 3: ALCANCE DE LA COBERTURA

Los servicios que el Asegurador se compromete a cubrir mediante este Anexo son los que se indican seguidamente y se prestarán siempre que se ajusten a los términos aquí establecidos:

1. TELEMEDICINA: orientación y/o recomendaciones ilimitadas a través de Medios de Información Electrónicos por parte de Operadores Médicos y Técnicos, para la atención de afecciones primarias de salud sobrevenidas al Asegurado. El Asegurador se compromete a mantener, durante las veinticuatro (24) horas del día, los trescientos sesenta y cinco (365) días del año, un equipo permanentemente disponible para la recepción de llamadas relacionadas con este servicio.

2. TELEMEDICINA ESPECIALIZADA (ESPECIALISTA ONLINE): abarca consultas relacionadas con malestares, molestias o revisiones que no derivan de situaciones de Emergencia o Urgencia médica. Estas consultas se realizarán a través de Medios de Información Electrónicos, proporcionadas por Médicos Especialistas. La cantidad de consultas estará limitada al máximo establecido en el Cuadro de la Póliza Recibo, por año póliza y por cada asegurado, en las siguientes especialidades:

- a) Medicina Interna.
- b) Pediatría.
- c) Traumatología.
- d) Neumonología.
- e) Gastroenterología.
- f) Ginecología.
- g) Endocrinología.
- h) Cardiología.
- i) Urología.

CLÁUSULA 4: PROCEDIMIENTO EN CASO DE ACTIVACIÓN DE COBERTURA

Ante cualquier solicitud de servicio, El Asegurado deberá contactar al Asegurador a través de:

1. La aplicación móvil del Asegurador, disponible en las tiendas de APP iOS y Android (APP Asegurados Seguros Caracas) y el Portal Web en los cuales el Asegurado deberá indicar su número de identificación (cédula de identidad); su nombre, apellido y motivo de la llamada, o
2. El número de atención telefónica (0800-7348227).

El Asegurado, Tomador o quien acompañe a este, deberá seguir el siguiente procedimiento para solicitud de servicio por Telemedicina Especializada:

1. Suministrar información relacionada, en términos generales, con antecedentes médicos, sintomatología, altura, peso y talla, pudiendo adjuntar imágenes fotográficas si así lo considera necesario.
2. Escoger el Médico Especialista de su preferencia, en la especialidad médica requerida para su cita.
3. Programar la cita de acuerdo a la disponibilidad de hora y fecha que tenga el Médico Especialista seleccionado.

4. Cancelar o reprogramar su cita de acuerdo con las necesidades que le surjan.

CLÁUSULA 5: EXCLUSIONES

Las exclusiones que corresponden a este Anexo son las mencionadas a continuación:

- a) Atención In Situ de Urgencias o Emergencias Médicas.**
- b) Gestión de citas en el marco de Urgencias o Emergencias Médicas.**
- c) Exámenes o evaluaciones paraclínicas (rayos X, resonancias magnéticas, tomografías, etcétera.).**
- d) Entrega de medicamentos para patologías y/o enfermedades crónicas o agudas.**
- e) Atención de enfermedades crónicas distintas a aquéllas que sean consultadas a los Médicos Especialistas, mediante la Telemedicina Especializada.**

CLÁUSULA 6: APLICACIÓN DE CONDICIONES GENERALES Y PARTICULARES DE LA PÓLIZA

El presente Anexo, salvo lo dispuesto especialmente en su propio texto, se rige en todos sus efectos por las Condiciones Generales y Condiciones Particulares de la Póliza a la cual se adhiere y si surgieren contradicciones entre los textos prevalecerá las condiciones de este Anexo.

En _____ a los _____ días del mes de _____ de _____

Por el Asegurador

El Tomador

SEGUROS CARACAS, C.A. RIF: J-00038923-3.

Inscrita en la Superintendencia de la Actividad Aseguradora del Ministerio del Poder Popular para la Economía y Finanzas bajo el N° 13.